



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA
INDUSTRIAL**

**“IMPLEMENTACIÓN DEL MÉTODO 5S PARA MEJORAR LA
PRODUCTIVIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA J-MV
CONTRATISTAS GENERALES E.I.R.L.,
NUEVO CHIMBOTE – 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO INDUSTRIAL**

AUTOR:

FLORES CONTRERAS DANIEL ALBERTO

ASESOR:

DR. ELIAS GUTIERREZ PESANTES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE CALIDAD

**NUEVO CHIMBOTE – PERÚ
2017**

JURADO CALIFICADOR



MG. GALARRETA OLIVEROS GRACIA ISABEL
PRESIDENTE



MG. ESQUIVEL PAREDES LOURDES JOSSEFYNE
SECRETARIA



ING. CHAVEZ MILLA HUMBERTO ÀNGEL
VOCAL

DEDICATORIA

A mis padres que con su esfuerzo y dedicación me educaron para ser una persona lleno de valores y metas.

A mis asesores quienes fueron mis guías para poder concretar mi proyecto.

A mis hermanas y mis sobrinas que me dieron ese apoyo moral, para seguir avanzando en el día a día.

AGRADECIMIENTO

A los ingenieros que me apoyaron de manera incondicional con sus conocimientos a desarrollar este trabajo.

A la escuela de Ingeniera Industrial de la Universidad Cesar Vallejo, por facilitar y permitir efectuar de manera adecuada mi proyecto.

A la empresa J - MV Contratistas Generales E.I.R.L. que me abrieron sus puertas para realizar un buen trabajo, y así mismo me permitieron crecer en mis conocimientos en cuanto a lo que es el campo de trabajo.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Daniel Alberto Flores Contreras, a efecto de cumplir las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta la tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento y omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Nuevo Chimbote, Julio del 2017



Flores Contreras Daniel Alberto

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Implementación del método “5s” para mejorar la productividad del servicio de la empresa J-MV Contratistas Generales E.I.R.L, Nuevo Chimbote – 2017”, la cual contempla siete capítulos:

Capítulo I: Introducción se desglosa la base teórica y empírica que ayude a dar solución a la problemática planteada, indicando la justificación del estudio, su problema hipótesis y objetivos que se persiguen.

Capítulo II: Método, hace referencia al método, diseño, variables, población y muestra, así como las técnicas e instrumentos empleados y los métodos de tratamiento de datos.

Capítulo III: Contempla los resultados de los 5 objetivos, para lo cual se realizó.

Capítulo IV al VII contempla secuencialmente las discusiones, conclusiones de cada objetivo, donde se llegó a concluir que la productividad aumento al 50% con la implementación del método 5s y el Capítulo VI las recomendaciones pertinentes acorde al estudio, el capítulo VII presenta el resumen de las fuentes bibliográficas usadas en base a la norma ISO 690.

Esta investigación ha sido elaborada en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Título Profesional de Ingeniero Industrial. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Flores Contreras Daniel Alberto

AUTORIZACIÓN PUBLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Yo , Flores Contreras Daniel Alberto identificado con DNI No 70895586, egresado de la Escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo, autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación denominado: "Implementación del método "5s" para mejorar la productividad del servicio de la empresa J - MV Contratistas Generales E.I.R.L, Nuevo Chimbote – 2017", en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://dspace.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el decreto legislativo 822, ley sobre Derecho de autor, art. 23 y Art. 33.



Daniel Alberto Flores Contreras

Fecha: Julio 2017

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, ELIAS GUTIERREZ PESANTES Docente del curso de Desarrollo de Tesis y revisor de la tesis del estudiante DANIEL ALBERTO FLORES CONTRERAS, titulada “IMPLEMENTACIÓN DEL MÉTODO “5S” PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA J-MV CONTRATISTAS GENERALES E.I.R.L, NUEVO CHIMBOTE – 2017”, constato que la misma tiene un índice de similitud de % verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Nuevo Chimbote, Julio del 2017

ELIAS GUTIERREZ PESANTES

ÍNDICE GENERAL

JURADO CALIFICADOR	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	iv
PRESENTACIÓN	v
RESUMEN	5
ABSTRACT	6
I. INTRODUCCIÓN	7
1.1 Realidad Problemática.....	7
1.2 Trabajos Previos.....	9
1.3 Teorías relacionadas al tema	16
1.4 Formulación del Problema	32
1.5 Justificación del estudio.....	33
1.6 Hipótesis	34
1.7 Objetivos	34
II. MÉTODO	35
2.1 Diseño de Investigación	35
2.2 Variables, Operacionalización	35
2.3 Población y muestra.....	37
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	37
2.5 Métodos de análisis de datos	40
2.6 Aspectos éticos.....	41
III. RESULTADOS.....	42
3.1 Generalidades de la Empresa	42
3.2 Diagnóstico de las áreas de trabajo en la empresa “J-MV Contratistas Generales E.I.R.L”.....	44
3.3 Productividad de la empresa J-MV en el año 2016.	46
3.4 Implementación de la metodología 5S.....	49
3.5 Productividad de la empresa J-MV en el año 2017.	55
3.6 Evaluar el nivel de la productividad del servicio de la empresa J-MV	57
IV. DISCUSIÓN	58
V. CONCLUSIONES.....	62
VI. RECOMENDACIONES	63
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
ANEXOS.....	67

ÍNDICE ANEXOS

Anexo 1. Formato de Evaluación 5S del diagnóstico de las áreas de la empresa	67
Anexo 2. Guía de Entrevista.....	71
Anexo 3. Registro de Producción (enero – junio)	72
Anexo 4. Registro de Insumos (enero – junio)	73
Anexo 5. Formato de Clasificar	74
Anexo 6. Formato de Ordenar	76
Anexo 7. Formato de Limpiar	78
Anexo 8. Formato de Estandarizar	80
Anexo 9. Registro de Producción (julio – diciembre).....	87
Anexo 10. Registro de Insumos (julio- diciembre)	88
Anexo 11. Matriz de Consistencia	89

ÌNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalizaciòn de Variables	36
Tabla 2. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	39
Tabla 3. Método de Análisis de Datos.....	40
Tabla 4. Productividad de la Empresa 2016.....	48
Tabla 5. Productividad de la Empresa 2017.....	56
Tabla 6. Producción de Julio – Diciembre	72
Tabla 7. Insumos de Julio – Diciembre	73
Tabla 8. Producción de Enero – Junio	87
Tabla 9. Insumos de Enero – Junio.....	88
Tabla 10. Matriz de Consistencia	89

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Manual de Implementación del Programa 5S	18
Ilustración 2. Manual de Implementación – Clasificación	199
Ilustración 3. Manual de Implementación – Orden	20
Ilustración 4. Manual de Implementación – Limpieza	21
Ilustración 5. Manual de Implementación – Estandarizar	21
Ilustración 6. Manual de Implementación – Disciplina	22
Ilustración 7. Las 5S: Orden y Limpieza en el puesto de trabajo	23
Ilustración 8. La Gestión de la Productividad	31
Ilustración 9. Logo de la Empresa	42
Ilustración 10. Productividad de la empresa 2016.....	48
Ilustración 11. Estrategia de Clasificación.....	50
Ilustración 12. Estrategia de Orden	51
Ilustración 13. Estrategia de Limpieza.....	53
Ilustración 14. Productividad de la empresa 2017.....	56

RESUMEN

En este trabajo de investigación se ha IMPLEMENTADO EL METODO DE LAS “5S” PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL SERVICIO DE LA EMPRESA J-MV CONTRATISTAS GENERALES E.I.R.L. La población y la muestra fue los elementos del servicio que brinda la empresa mencionada. El método general de investigación fue el deductivo y el diseño de investigación fue el pre-experimental con pre prueba y post prueba, las técnicas que se utilizó son: Ficha de registro, observación directa y el análisis documental; los instrumentos que se utilizó son: Formato de Evaluación 5s, Registro de producción e insumos y formatos. La variable independiente es la implementación del método 5S y la variable dependiente es la productividad del servicio.

La implementación del método 5S, mejoró la productividad del servicio de la empresa J-MV Contratistas Generales E.I.R.L, considerando que la productividad inicial de la empresa se conoció en el semestre julio – diciembre (2016) indicado por el valor monetario de la producción de 1,1 veces el valor monetario de los recursos para producirla.

Es por ello que la productividad del semestre enero – junio (2017), con la implementación de la metodología 5s, indicó que el valor monetario de la producción era de 1,5 veces el valor monetario de los recursos para producirla, esto significa que incremento en un 50% la productividad en beneficio para la empresa.

ABSTRACT

In this research work has been IMPLEMENTED THE "5S" METHOD TO IMPROVE THE PRODUCTIVITY OF THE COMPANY'S SERVICE J-MV GENERAL CONTRACTORS E.I.R.L. The population and sample was the productivity of the service provided by the company mentioned. The general research method was the deductive and the design of the research was the pre-experimental with pre-test and post-test, techniques that used son: record sheet, direct observation and documentary analysis; The instruments used are: CheckList, Production log and inputs and formats. The independent variable is the implementation of the 5S method and the variable dependence is the productivity of the service.

The implementation of the 5S method improved the service productivity of the company J-MV Contratistas Generales EIRL, considering that the initial productivity of the company was known in the last July-December (2016) indicated by the monetary value of the production Is de 1.1 times the monetary value of the resources to produce (2017), with the implementation of the 5s methodology, indicated that the monetary value of production mar 1.5 times the monetary value of resources for production, this means that the increase 50% productivity to benefit the company.